

## Accordo tra titolari di carta - Consumatori

### introduzione

I seguenti T&C sono stati tratti dalla documentazione originale in inglese. In caso di eventuali disallineamenti, la versione inglese dei T&C ha la priorità.

Questi termini e condizioni (insieme alla Tariffa e ad ogni altro documento incorporato per riferimento, il "**Accordo**") stabiliscono i termini e le condizioni che si applicano al tuo Conto, Carta e qualsiasi altro servizio associato fornito a te da Paynetics AD ("**Paynetics**", "**noi**" "**noi**", "**nostro**") In base a questo accordo.

Il presente Accordo costituisce un contratto legale tra l'utente e Paynetics. Contiene informazioni importanti che possono influenzare i tuoi diritti, l'utilizzo di uno qualsiasi dei nostri servizi e la tua capacità di recuperare i tuoi soldi. Si prega di leggere attentamente tutti i documenti che fanno parte del presente Accordo e di conservarne una copia o di scaricarne una copia per la propria documentazione e riferimento futuro.

Il presente Accordo sarà regolato e interpretato in conformità con le leggi della Repubblica di Bulgaria, senza dar luogo a principi di conflitto di leggi e soggetto a disposizioni obbligatorie ai sensi delle leggi del tuo paese di residenza. Nella misura in cui la legge bulgara è in conflitto con le leggi del tuo paese di residenza, la legge bulgara prevarrà nella misura massima possibile. Se non proibito dalle leggi del tuo paese di residenza, le controversie saranno risolte dai tribunali bulgari.

Puoi richiedere una copia del presente Accordo in qualsiasi momento per tutta la sua durata contattando il Centro Relazioni con i Clienti. Inviando l'ordine di una Carta a Paynetics e facendo clic su "Accetto" nell'apposita casella, dichiari di aver accettato il presente Accordo.

Dovresti leggere il presente Accordo insieme all'Informativa sulla privacy che puoi visualizzare qui <https://paynetics.digital/privacy-and-securitypolicy/>. La nostra Informativa sulla privacy (come modificata di volta in volta in conformità con i suoi termini), insieme al presente Accordo, descrive la base su cui vengono raccolti tutti i dati personali che raccogliamo su di te, direttamente o dai nostri partner autorizzati o che fornisci a noi o loro, saranno elaborati, gestiti e condivisi da noi.

## 1. DEFINIZIONI

In questo Accordo:

"**Account**" indica qualsiasi conto di pagamento in moneta elettronica aperto e gestito per te da Paynetics ai sensi del presente Accordo.

"**App**" significa App Web

"**ATM**" indica uno sportello automatico che può essere utilizzato per prelievi di contanti tramite Carta e, talvolta, per altre transazioni di pagamento e di mancato pagamento.

"**Carta**" indica qualsiasi carta Paynetics debit Mastercard® emessa a te da Paynetics collegata al tuo account. La Carta è un tipo di strumento di pagamento che consente di accedere al saldo separato di un Conto dedicato alla Carta per effettuare pagamenti con carta di debito. La Carta può essere fisica o virtuale.

"**Organizzazione della Carta**" indica Mastercard International ("MasterCard"), VISA Europe ("VISA") o qualsiasi altra organizzazione che gestisce un sistema di pagamento con carta in base al quale vengono elaborati i pagamenti con carta.

"**Pagamenti più veloci**" indica un sistema di pagamento che consente di inviare e ricevere pagamenti in GBP nel Regno Unito tra i fornitori di servizi di pagamento partecipanti.

"**MasterCard**" indica Mastercard International Incorporated o i suoi successori.

"**Paynetics**", "**noi**", "**noi**", "**nostro**" significa:

(a) se i servizi di pagamento ai sensi del presente Accordo sono forniti nel Regno Unito - Paynetics AD, una società con sede e sede legale a Ground Floor, 76A James Bourchier, Lozenets District, Sofia Municipality, Sofia, Bulgaria, iscritta nel Registro delle imprese bulgaro conservato dall'Agenzia del registro ai sensi dell'UIC: 131574695 ("Paynetics AD") o qualsiasi altro ente Paynetics autorizzato nel Regno Unito come notificato all'utente. Ai fini dei servizi del Regno Unito, Paynetics AD è un istituto di moneta elettronica ritenuto autorizzato e regolamentato dalla Financial Conduct Authority del Regno Unito ai sensi del regime di autorizzazioni temporanee (numero di riferimento dell'azienda 900785)

per l'emissione di moneta elettronica e la fornitura di servizi di pagamento nel Regno Unito. I dettagli del regime di autorizzazioni temporanee, che consente alle società con sede nel SEE di operare nel Regno Unito per un periodo limitato pur richiedendo la piena autorizzazione, sono disponibili sul sito web della Financial Conduct Authority; o

(b) se i servizi di pagamento ai sensi del presente Accordo sono forniti nel SEE – Paynetics AD. Ai fini dei servizi SEE, Paynetics AD è una società di moneta elettronica titolare di una licenza per operare come società di moneta elettronica rilasciata dal Consiglio di amministrazione della Banca nazionale bulgara con Decisione 44 dell'11 aprile 2016, ed è iscritta nel registro tenuto dalla Banca nazionale bulgara, accessibile su <http://www.bnb.bg/RegistersAndServices/RSPublicRegisters/index.htm>. La Banca nazionale bulgara supervisiona le attività di Paynetics AD.

"**SPILLO**" indica un numero di identificazione personale univoco di quattro cifre, che può essere utilizzato per confermare i pagamenti con Carta.

"**Fornitore tecnico**" indica l'operatore che svolge determinate funzioni tecniche e operative in relazione ai nostri servizi, incluso il funzionamento della Piattaforma che collega i clienti con Paynetics.

"**Transazione vietata**" indica una qualsiasi delle transazioni o attività elencate di seguito o che possono essere successivamente rese disponibili sul sito Web di volta in volta:

1. Eventuali vendite di tipo "piramidale", schemi Ponzi o programmi di marketing o matrice simili o altri schemi di "arricchimento rapido" o programmi di investimento ad alto rendimento;
2. Vendita, fornitura o acquisto di articoli illegali o articoli che promuovono o facilitano attività illecite;
3. Vendita, fornitura o acquisto di prodotti contraffatti o che violano i diritti di proprietà intellettuale;
4. Prodotti o servizi per l'elaborazione o aggregazione di pagamenti da parte di terzi;
5. Riciclaggio di denaro;
6. Finanziamento o propaganda del terrorismo;
7. Pornografia, servizi di scorta e vendita e/o pubblicità di servizi sessuali;
8. Utilizzo della Carta o del Conto in un modo e/o per scopi che violano qualsiasi legge e/o regolamento applicabile dell'Organizzazione della Carta o SEPA;

"**SEPA**" indica lo schema dell'Area unica dei pagamenti in euro, che consente l'invio e la ricezione di pagamenti in EUR tra i fornitori di servizi di pagamento partecipanti.

"**Tariffa**" indica le commissioni e i limiti applicabili ai tuoi Conti, Carta e qualsiasi altro servizio fornito all'utente ai sensi del presente Accordo. La Tariffa, come di volta in volta modificata, è disponibile sul Sito.

"**Applicazione Web**" indica l'applicazione web sviluppata dal Fornitore Tecnico ed eseguita su un server web, che ti consente di accedere al tuo Conto e/o Carta.

"**Sito web**" significa il seguente sito web: [https://resources.weavr.io/finpay\\_consumer-programme-terms](https://resources.weavr.io/finpay_consumer-programme-terms)

## 2. SUI NOSTRI SERVIZI

- 2.1. I tuoi conti sono gestiti da Paynetics e la carta ti viene emessa da Paynetics. Il valore memorizzato sui tuoi Conti è moneta elettronica, altrimenti denominata "moneta elettronica". Paynetics non è una banca e il tuo Conto non è un conto bancario. I fondi disponibili nel tuo Conto non sono un deposito. Nessun interesse maturerà sul saldo del tuo Conto. La tua Carta è una carta di debito collegata ai tuoi Conti, non è una carta di credito o di addebito.
- 2.2. Il sistema di compensazione per i servizi finanziari non si applica ai fondi detenuti nei tuoi conti. Invece, Paynetics protegge i tuoi fondi attraverso un processo noto come "salvaguardia", in linea con i suoi requisiti normativi. In questo processo, Paynetics mantiene i tuoi soldi separati dai nostri fondi e li deposita in un conto di salvaguardia presso una banca o li copre con un'assicurazione

polizza o una garanzia comparabile. Prima di fornirti uno qualsiasi dei nostri servizi, dovrai completare con successo il nostro processo di verifica della tua identità. Il processo può comportare la fornitura in tempo reale di un passaporto/carta d'identità valida e un estratto conto bancario o altri documenti di identificazione, nonché un selfie, insieme al documento di identità presentato, o qualsiasi altra procedura da noi specificata. Potremmo utilizzare agenzie di verifica dell'identità o altre piattaforme automatizzate per verificare la tua identità. Noi o il Program Manager potremmo richiedere all'utente di fornire informazioni aggiuntive in qualsiasi momento per la durata del presente Accordo.

2.3. Il presente Accordo entrerà in vigore solo dopo aver ricevuto una conferma che Paynetics ha approvato la tua richiesta. Paynetics non sarà obbligata a fornire nessuno dei servizi previsti dal presente Accordo prima che venga fornita tale conferma. Paynetics può rifiutarsi di approvare qualsiasi domanda e/o stipulare un accordo per i suoi servizi per qualsiasi motivo.

2.4. Per essere idoneo al nostro Account e ai servizi associati, devi avere: (a) almeno 18 anni di età; e (b) residente nel Regno Unito (per i servizi forniti nel Regno Unito). Possiamo chiudere il tuo Account o interrompere la fornitura dei nostri servizi se scopriamo che non sei idoneo.

2.5. I Conti e la Carta sono emessi solo per persone fisiche. Puoi utilizzare i tuoi Conti e Carta solo personalmente e non hai il diritto di trasferirne l'utilizzo a nessun altro. Nel caso in cui consenti l'accesso o fornisca qualsiasi altro mezzo per utilizzare il tuo Conto o Carta a qualsiasi altra persona, sarai pienamente responsabile di tutti i pagamenti avviati da loro.

2.6. Non devi utilizzare il tuo Conto o Carta per o in relazione a (incluso l'invio o la ricezione di proventi da):

2.6.1. qualsiasi attività che non rispetti le leggi o i regolamenti applicabili, incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le leggi relative al riciclaggio di denaro, alle frodi, ai servizi finanziari o alla protezione dei consumatori;

2.6.2. Transazione vietata ai sensi del presente Accordo; o

2.6.3. scopi commerciali o commerciali.

### **3. CONTI E RICEZIONE/INVIO PAGAMENTI**

3.1. Quando il presente Accordo entrerà in vigore, Paynetics installerà e manterrà:

3.1.1. un Conto in EUR con IBAN dedicato, e una o più Carte con saldo separato, che possono essere utilizzate per inviare o ricevere pagamenti tramite SEPA in EUR e per pagamenti con Carte e prelievi di contanti in EUR; e/o

3.1.2. un Conto in GBP con un IBAN dedicato e un numero di conto con codice di smistamento e una o più Carte con saldo separato, che possono essere utilizzate per inviare o ricevere pagamenti tramite Faster Payments in GBP e per pagamenti con Carta e prelievi di contanti in GBP.

3.2. Possono essere applicati limiti ai tuoi Conti e Carte, come i limiti sui pagamenti di carico minimo sul tuo Conto, il saldo massimo che può essere trattenuto sul tuo Conto, il valore dei singoli pagamenti con Conto e/o Carta o un valore aggregato o numero di pagamenti in un determinato periodo di tempo. I limiti applicabili sono quelli stabiliti nella Tariffa e possono essere modificati da noi di volta in volta. Per gestire il nostro rischio, in particolare in relazione a riciclaggio di denaro, frode o problemi di sicurezza, potremmo anche applicare controlli interni, inclusi limiti, a determinati tipi di transazioni di volta in volta, ma per motivi di sicurezza, non li divulgheremo.

### **4. CARICAMENTO DI FONDI SUI TUOI CONTI**

4.1. L'importo minimo di carico per ricaricare il tuo Conto è indicato nella Tariffa.

4.2. Il saldo del Conto non deve mai superare i limiti previsti dalla Tariffa.

4.3. Puoi caricare i tuoi Account utilizzando i seguenti metodi:

4.3.1. Il conto EUR può essere caricato ricevendo pagamenti tramite SEPA;

4.3.2. Il conto GBP può essere caricato ricevendo pagamenti tramite Faster Payments.

4.4. I fondi ricevuti verranno accreditati sul tuo Conto subito dopo che Paynetics avrà ricevuto i fondi.

4.5. Paynetics può rifiutarsi di eseguire un pagamento in entrata e il tuo Conto non verrà accreditato se:

4.5.1. il tuo Conto o il pagamento viola uno qualsiasi dei limiti stabiliti nella Tariffa;

4.5.2. il tuo Account è inattivo, bloccato o chiuso;

4.5.3. il mittente ha fornito dettagli Account errati/non validi per il pagamento;

4.5.4. Paynetics ritiene ragionevolmente che il pagamento sia fraudolento, illegale o non autorizzato;

4.5.5. Paynetics ritiene ragionevolmente che il pagamento sia correlato a una Transazione vietata.

4.6. Se un pagamento in entrata viene rifiutato per uno dei motivi sopra indicati, i fondi possono essere rispediti al mittente senza preavviso.

4.7. Paynetics ti addebiterà una commissione di ricarica ogni volta che il tuo Conto viene caricato come stabilito nella Tariffa.

## 5. EFFETTUARE PAGAMENTI DAL TUO ACCOUNT

5.1. Devi assicurarti che il tuo Conto disponga di fondi sufficienti per coprire l'importo di un determinato pagamento e tutte le commissioni applicabili. Paynetics può rifiutarsi di eseguire un determinato pagamento se il tuo Conto non dispone di un saldo sufficiente per coprire l'importo del pagamento e tutte le commissioni applicabili.

5.2. Paynetics eseguirà le tue istruzioni di pagamento per i pagamenti dai tuoi Conti lo stesso giorno in cui le riceve (o il giorno futuro concordato se è in futuro). L'ora di ricezione dell'istruzione di pagamento è il momento in cui Paynetics la riceve (che in genere avverrà lo stesso giorno in cui indichi il pagamento) oppure, se l'istruzione di pagamento specifica che il pagamento dovrà essere effettuato in un giorno successivo, la tua istruzione di pagamento verrà essere trattata come ricevuta in quel giorno. Non puoi annullare un pagamento dopo averlo autorizzato e Paynetics ha ricevuto l'istruzione di pagamento, tranne per il fatto che puoi annullare un pagamento futuro, come un pagamento ricorrente con carta, se comunichi a Paynetics l'annullamento entro la fine del giorno lavorativo prima che il pagamento debba essere effettuato tramite l'App. L'annullamento di un pagamento con data futura, come un pagamento ricorrente con carta con noi, non annullerà l'accordo con l'organizzazione che stai pagando. Dovresti informare l'organizzazione che riscuote il pagamento delle modifiche alle tue istruzioni.

5.3. Dopo aver ricevuto l'istruzione di pagamento per il pagamento dai tuoi Conti (inclusi i pagamenti con Carta dal saldo della Carta dedicata), Paynetics accrediterà l'account del destinatario entro i tempi indicati di seguito.

Tipo di pagamento	Consegna sul conto del destinatario
Pagamenti in EUR o GBP su un conto nel Regno Unito o nel SEE (incluso dove c'è stata una conversione di valuta tra EUR e GBP)	Entro e non oltre la fine del giorno lavorativo successivo alla ricezione dell'istruzione di pagamento
Pagamenti in qualsiasi altra valuta o su un conto al di fuori del Regno Unito o del SEE	Varia a seconda della valuta o del paese in cui viene inviato il pagamento

5.4. Paynetics dedurrà il valore dei pagamenti insieme a tutte le commissioni applicabili dal saldo del relativo Conto. I pagamenti dal tuo Conto tramite bonifici in EUR o GBP verranno detratti rispettivamente dal tuo Conto EUR o GBP. Se non ci sono fondi sufficienti nel saldo della tua Carta per completare il pagamento, comprese tutte le commissioni applicabili, i fondi non verranno trasferiti automaticamente dal saldo del tuo Conto al saldo della tua Carta. Dovrai trasferire manualmente i fondi dal saldo del tuo Conto al saldo della tua Carta per eseguire il pagamento con carta. Se non c'è equilibrio insufficiente sul tuo Conto EUR o GBP per completare il pagamento, comprese tutte le commissioni applicabili, il pagamento verrà rifiutato. Vedere la clausola 11 per maggiori dettagli sui tassi di conversione valuta e sulle commissioni applicabili.

5.5. Accetti di non compiere alcun tentativo di interrompere o compromettere la funzionalità del nostro sistema informativo, incluso ma non limitato a, di non diffondere file contenenti virus, file danneggiati o altri software simili che potrebbero essere utilizzati per accedere, modificare, eliminare o danneggiare file di dati.

## 6. ACCESSO AI TUOI ACCOUNT DA PARTE DI FORNITORI TERZI

6.1. Puoi scegliere di consentire (e a condizione che tu abbia dato loro il tuo esplicito consenso):

6.1.1. fornitori di servizi di informazioni sull'account (ovvero un servizio online che accede a uno o più account di pagamento per fornire una visione consolidata di tali account) per accedere alle informazioni sui propri Account; e/o

6.1.2. fornitori di servizi di ordine di pagamento (ovvero un servizio online che consente a terzi di avviare pagamenti per conto del titolare del conto dal proprio conto e su sua richiesta) di avviare pagamenti (diversi dai pagamenti con carta) dai conti GBP e EUR dell'utente.

6.2. Solo i fornitori di informazioni sul conto o servizi di disposizione di ordine di pagamento che sono autorizzati dalla Financial Conduct Authority o da un altro regolatore europeo a fornire il servizio pertinente nel Regno Unito o in uno stato membro dell'UE, a seconda dei casi, possono avere accesso al tuo Conto. Il registro della Financial Conduct Authority (disponibile su <https://register.fca.org.uk/>) ti dirà se un fornitore è autorizzato nel Regno Unito e ti consigliamo di controllarlo prima di utilizzare i loro servizi.

6.3. Tratteremo qualsiasi istruzione da parte di tali fornitori di informazioni sull'account o servizi di avvio di pagamento come se provenisse da te. Alcuni fornitori potrebbero utilizzare i dettagli di sicurezza del tuo Account per fornire il loro servizio. Dovresti sempre considerare le implicazioni della condivisione delle tue informazioni di sicurezza.

6.4. Possiamo negare a fornitori di informazioni sull'account o servizi di ordine di pagamento l'accesso al tuo Account se siamo preoccupati per un accesso non autorizzato o fraudolento. Ti informeremo del diniego di accesso e delle relative ragioni in anticipo, se possibile, o comunque subito dopo (a meno che ciò non comprometta le nostre misure di sicurezza o sia illegale). L'accesso al tuo Account potrà essere ripristinato una volta che i motivi per negare l'accesso non giustificheranno più tale rifiuto.

## 7. DARE ISTRUZIONI PER I PAGAMENTI DAI TUOI CONTI

7.1. Affinché un pagamento dal tuo Conto (compresi i trasferimenti ad altri tuoi Conti) sia eseguito correttamente, devi fornirci le seguenti informazioni quando ci indichi di effettuare il pagamento (oltre a qualsiasi altra informazione che potremmo richiedere):

7.1.1. per i pagamenti dal tuo conto GBP a un conto nel Regno Unito tramite Faster Payments: nome del destinatario, numero di conto, l'importo e il codice di avviamento del pagamento e un riferimento di pagamento;

7.1.2. per i pagamenti dal tuo Conto EUR a un conto SEE tramite SEPA: nome del destinatario (beneficiario), IBAN, importo del pagamento, sua valuta e causale (questa informazione è destinata al beneficiario), chiarimenti aggiuntivi;

7.1.3. per i pagamenti dal tuo Conto EUR a un conto al di fuori del SEE tramite SEPA (verso i paesi che partecipano a SEPA): oltre alle informazioni di cui al punto 7.1.2., dovrai anche fornire l'indirizzo del mittente (ordinante) e potrebbe essere richiesto anche di fornire il BIC della banca del destinatario (beneficiario);

7.2. per eventuali pagamenti superiori a EUR 15.000 o equivalente in altra valuta: al mittente (ordinante) e/o al destinatario (beneficiario) potrebbe essere richiesto anche di fornire una dichiarazione per provare l'origine dei fondi; Se ci fornisci informazioni errate o incomplete o rifiutare di fornire informazioni, potremmo rifiutarci di eseguire il pagamento, i fondi potrebbero andare persi e irrecuperabili o potrebbe esserci un ritardo nella ricezione del pagamento da parte del destinatario.

7.3. Ci fornisci istruzioni e acconsenti a un pagamento dai tuoi Conti in uno dei seguenti modi, soggetto al rispetto delle regole di Strong Customer Authentication:

7.3.1. utilizzando l'App;

7.3.2. dandoci istruzioni tramite una terza parte (come il fornitore di servizi di ordine di pagamento);

7.3.3. utilizzando le Carte (vedere la clausola 10 di seguito su howl ci indichi di effettuare pagamenti utilizzando le Carte);

Potrebbe essere necessario fornire dettagli di sicurezza e/o utilizzare un metodo di autenticazione particolare a seconda del metodo utilizzato. Ti diremo quale autenticazione può essere utilizzata o se non sono in grado di eseguire particolari tipi di servizio. Paynetica

si riserva il diritto di modificare o introdurre nuove modalità di autenticazione in qualsiasi momento, anche per ragioni relative a modifiche normative, caratteristiche tecniche dei servizi o sicurezza.

7.4. Paynetics può rifiutarsi di eseguire qualsiasi pagamento indicato dal tuo Conto se non soddisfa i requisiti del presente Accordo, incluso, ma non limitato a, una delle seguenti circostanze:

7.4.1. Paynetics sospetta ragionevolmente che il pagamento sia non autorizzato o coinvolto in frodi o attività illegali;

7.4.2. le tue istruzioni non sono chiare, errate o incomplete;

7.4.3. Paynetics ritiene ragionevolmente che vi sia stata una violazione del presente Accordo;

7.4.4. non hai utilizzato il metodo di autenticazione e/o fornito le informazioni di sicurezza richieste;

7.4.5. non ci sono fondi sufficienti nel Conto per coprire il pagamento e le eventuali commissioni applicabili;

7.4.6. il pagamento viola eventuali limiti applicabili;

7.4.7. l'esecuzione delle tue istruzioni potrebbe farci violare la legge, l'ordine di un organismo di regolamentazione, il codice, la regola dell'organizzazione della carta o altri obblighi applicabili a Paynetics;

7.4.8. per impossibilità tecnica ad effettuare il pagamento;

7.4.9. Paynetics ritiene ragionevolmente che il pagamento sia correlato a una transazione vietata.

7.5. Se ci rifiutiamo di eseguire il pagamento, ti informeremo il prima possibile, a meno che non sia illegale per noi farlo. Se possibile, forniremo i motivi del rifiuto di eseguire il pagamento e, laddove tali motivi si riferiscano a elementi di fatto, la procedura per rettificare eventuali errori di fatto che hanno portato a tale rifiuto.

7.6. L'esecuzione di qualsiasi pagamento da o verso il tuo Conto (compresi i pagamenti con carta) può essere ritardata o rifiutata a causa dell'esecuzione dei controlli di sicurezza o di conformità legale di Paynetics, anche se Paynetics sospetta che il pagamento sia coinvolto in attività fraudolente, illegali o inaccettabili o costituisce un pagamento non autorizzato.

## **8. DESCRIZIONE DELLA CARTA**

8.1. La tua Carta ti è stata emessa da Paynetics. La tua Carta può essere utilizzata nel tuo Paese di residenza o all'estero.

8.2. La Carta è emessa con il marchio Mastercard su licenza concessa da Mastercard International.

8.3. Salvo diversamente specificato nel presente Accordo, la tua Carta può essere utilizzata per pagare i commercianti per beni o servizi (in negozio, online o al telefono) e per prelievi di contanti presso gli sportelli automatici. Se ti è stata emessa una Carta virtuale, può essere utilizzata solo per pagare i commercianti online. La tua Carta può essere utilizzata su tutti i terminali di accettazione della carta recanti il logo Mastercard che mantengono le funzioni necessarie.

8.4. I pagamenti con carta verranno eseguiti immediatamente dopo che Paynetics avrà ricevuto la richiesta di pagamento.

8.5. Il valore di tutti i pagamenti con carta, comprese tutte le commissioni applicabili, verrà detratto dal saldo della carta pertinente, vedere la clausola 5.4.

8.6. Sarai responsabile di tutti i beni o servizi acquistati con la Carta. Qualsiasi controversia con un commerciante in merito a un prodotto o servizio acquistato con la Carta sarà considerata una controversia tra te e il commerciante e dovrà essere indirizzata direttamente a tale commerciante. Paynetics non si assume alcuna responsabilità per la qualità, la sicurezza, la legalità o qualsiasi altro aspetto relativo e non fornisce alcuna garanzia in merito a tali beni o servizi acquistati con la Carta.

8.7. Paynetics non sarà responsabile se un commerciante rifiuta di accettare una carta o se Paynetics si è rifiutata di eseguire un pagamento in conformità con il presente Accordo.

8.8. La Carta è di proprietà di Paynetics in qualità di emittente della carta e non può essere trasferita e/o messa a disposizione di terzi.

## **9. EMISSIONE, CARICAMENTO, ATTIVAZIONE E SOSTITUZIONE DELLA CARTA**

- 9.1. Ciascuna Carta ha un periodo di validità entro il quale è possibile utilizzare la Carta. Se la tua Carta è fisica, scadrà l'ultimo giorno del mese/anno indicato sul fronte. Se la tua Carta è virtuale, scadrà l'ultimo giorno del mese/anno indicato sull'App o alla data di scadenza che ti è stata inviata via e-mail. Tutti i pagamenti con Carta avviati dopo la scadenza o l'annullamento della Carta non saranno autorizzati o eseguiti.
- 9.2. Paynetics emetterà la Carta entro 10 giorni lavorativi dalla data di accettazione della tua richiesta e, se la Carta non è virtuale, te la consegnerà personalmente. Se la tua Carta è virtuale, la Carta ti sarà messa a disposizione tramite l'App subito dopo l'approvazione della tua richiesta da parte di Paynetics.
- 9.3. La Carta fisica ti verrà consegnata personalmente e ti potrebbe essere richiesto di esibire un documento d'identità per ritirarla. Devi firmare sulla striscia della firma sul retro della Carta fisica subito dopo averla ricevuta.
- 9.4. Ti verrà fornito un PIN da utilizzare con la tua Carta. È possibile modificare il PIN presso un bancomat. Dovresti memorizzare il tuo PIN e quindi distruggere il supporto su cui è registrato. Hai obblighi importanti per mantenere i tuoi dati di sicurezza come il PIN al sicuro (vedi clausola 14 di seguito).
- 9.5. Puoi richiedere a Paynetics di emettere una nuova Carta nei seguenti casi:
- 9.5.1. in caso di distruzione o danneggiamento della Carta;
  - 9.5.2. in caso di smarrimento, furto o altra appropriazione indebita della Carta,
  - 9.5.3. in caso di PIN dimenticato, e
  - 9.5.4. allo scadere del periodo di validità della tua Carta. Se la tua Carta scade, verrà automaticamente sostituita solo se la tua Carta è stata utilizzata negli ultimi due mesi prima della sua data di scadenza.
- 9.6. Se la tua Carta viene sostituita perché smarrita o danneggiata, o in caso di PIN dimenticato o alla scadenza del periodo di validità della tua Carta, ti verrà addebitata una Commissione di Sostituzione (vedi Tariffa) che verrà detratta dal tuo Conto. Se la tua Carta è stata denunciata per furto o appropriazione indebita ti verrà addebitata una commissione direttamente correlata al costo della sostituzione (vedi Tariffa).  
Se la tua Carta è stata denunciata persa, rubata o sottratta indebitamente, ma in seguito viene ritrovata, devi informarne immediatamente Paynetics e distruggere la Carta.
- 9.7. Quando riceverai la Card questa sarà inattiva. È necessario attivare la Card prima di utilizzarla. In caso contrario, tutti i pagamenti con carta tentati da te verranno rifiutati. La Carta può essere attivata online seguendo le istruzioni per l'attivazione a Lei fornite.

## **10. DARE ISTRUZIONI PER I PAGAMENTI CON CARTA**

- 10.1. Ci dai un'istruzione e acconsenti a un pagamento effettuato utilizzando la tua carta utilizzando uno dei seguenti metodi:
- 10.1.1. in caso di prelievo di contanti da uno sportello automatico: inserendo un PIN;
  - 10.1.2. in caso di pagamento di beni o servizi in negozio: inserendo un PIN e/o una firma sullo scontrino o toccando/agitando la Carta (o un dispositivo in cui è custodita) su un lettore di carte per pagamenti contactless ;
  - 10.1.3. in caso di pagamenti online di beni o servizi online o tramite telefono: fornendo i dati della Carta e un codice di pagamento unico o altre informazioni o credenziali di sicurezza, quando richiesto.
- 10.2. Il tuo consenso per un pagamento con Carta può coprire un singolo pagamento o una serie di pagamenti ricorrenti su una Carta (ad esempio quando fornisci i dettagli della tua Carta a un commerciante da utilizzare per pagamenti con Carta in futuro) per un importo fisso o variabile.

- 10.3. I commercianti in determinati settori di attività (ad es. società di autonoleggio, hotel e altri fornitori di servizi) stimano loro l'importo del pagamento finale con la Carta e richiedono di "pre-autorizzare" o trattenere l'importo stimato sulla Carta. A volte, l'importo trattenuto può superare l'importo finale speso. In questi casi, i fondi inizialmente trattenuti non saranno disponibili per un massimo di 15 giorni fino a quando la richiesta di pagamento finale con carta non verrà ricevuta da noi o rilasciata dal commerciante. Paynetics può svincolare tali importi solo con il consenso del commerciante.
- 10.4. L'utente è tenuto a fornire istruzioni corrette e accurate per l'esecuzione di un pagamento. Se le istruzioni da te fornite sono errate, imprecise o incomplete, Paynetics non sarà responsabile per errori o inesattezze nella transazione. Se un pagamento viene eseguito secondo le istruzioni da te fornite, si riterrà eseguito correttamente.

## **11. COMMISSIONI E CAMBIO**

- 11.1. Le commissioni applicabili al Conto, alla Carta e ai servizi e/o alle transazioni associati sono stabilite nella Tariffa. Tutte le tasse lo saranno determinato nella valuta della relativa Carta e/o Conto a cui si riferiscono e sarà dedotto dal relativo Conto.
- 11.2. Paynetics si riserva il diritto di modificare le tariffe applicabili in conformità con il presente Accordo (vedi ulteriore clausola 16). Le modifiche al tasso di cambio di riferimento si applicheranno immediatamente senza preavviso.
- 11.3. Se un pagamento ricevuto o inviato nel/dal tuo Conto è in una valuta diversa da quella del Conto (incluso trasferimento tra i tuoi Conti in valuta diversa), l'importo del pagamento verrà convertito nella valuta del conto di destinazione utilizzando un tasso di cambio composto da un tasso di riferimento (disponibile sull'App) più la commissione di ricarica per la conversione di valuta come stabilito in la tariffa. Il tasso di cambio sarà determinato nel momento in cui (per quanto riguarda i pagamenti sul Conto) viene ricevuto il pagamento o (per quanto riguarda i pagamenti dal Conto) l'istruzione di pagamento viene ricevuta da Paynetics.
- 11.4. Se un pagamento tramite Carta è in una valuta diversa dalla valuta della Carta da cui è stato prelevato, l'importo detratto sarà l'importo del pagamento con Carta convertito nella valuta del Conto utilizzando il tasso di cambio di riferimento applicato da MasterCard® (disponibile a <https://www.mastercard.co.uk/en-gb/personal/get-support/convertcurrency.html> ) più la commissione di ricarica per la conversione valutaria stabilita nella Tariffa per i pagamenti con carta. Il tasso di cambio sarà determinato alla data di elaborazione del pagamento con la Carta. Il tasso di cambio non è fissato da Paynetics e varia nel corso della giornata, il che significa che può variare tra la data di pagamento della Carta e la data di elaborazione. Paynetics fornisce informazioni sulle commissioni di conversione valutarie totali applicabili in relazione ai pagamenti con Carta, espresse come ricarica percentuale sugli ultimi tassi di cambio di riferimento in euro disponibili emessi dalla Banca centrale europea sul sito web.

## **12. SALDO NEGATIVO**

- 12.1. Se qualsiasi azione determina un saldo negativo nel tuo Conto, devi rimborsare a Paynetics l'importo del saldo negativo immediatamente su richiesta. Paynetics può addebitare l'importo del saldo negativo sui fondi su qualsiasi altro Conto da te detenuto, inclusi eventuali fondi caricati successivamente. Paynetics può sospendere Conti e Carte fino al completo rimborso del saldo negativo e può intraprendere azioni legali contro di te per recuperare tale importo.

## **13. PROCEDURA DI COMUNICAZIONE**

- 13.1. L'Accordo viene eseguito in inglese e tutte le comunicazioni tra te e noi saranno in inglese, salvo diversamente concordato espressamente nel presente Accordo.
- 13.2. I tuoi rappresentanti o persone da te autorizzate potrebbero ricevere informazioni sui pagamenti effettuati con il Carta/Conto elettronicamente.
- 13.3. Possiamo comunicare con te (anche per fornire informazioni o notifiche in relazione al presente Accordo) utilizzando uno dei seguenti metodi:

13.3.1. tramite l'App;



13.3.2. per e-mail;

13.3.3. per telefono (anche inviandoti un SMS);

13.3.4. scrivendo al tuo indirizzo di casa.

Ti diremo se qualcuno di questi metodi di comunicazione non è disponibile. Ti diremo anche se hai bisogno di requisiti tecnici o software per comunicare con noi.

13.4. Utilizzeremo le informazioni di contatto che ci hai fornito più di recente per comunicare con te. Se uno qualsiasi dei tuoi dettagli di contatto modifica, devi informarne Paynetics il prima possibile aggiornando i tuoi dati tramite l'applicazione. Tutte le notifiche, gli inviti o altri avvisi inviati all'ultimo indirizzo e-mail noto per ultimo a Paynetics si riterranno consegnati.

13.5. Puoi contattare Paynetics tramite il Centro relazioni con i clienti (vedi i dettagli di contatto alla clausola 21).

13.6. Paynetics fornirà informazioni sulle transazioni e sulle commissioni del Conto e della Carta tramite estratti conto elettronici che saranno accessibili sull'App. Paynetics ti avviserà anche almeno una volta al mese via SMS o e-mail che il tuo estratto conto è pronto. Gli estratti conto non saranno forniti su carta. Dovresti rivedere attentamente le informazioni sulle transazioni del tuo conto e della carta regolarmente. Le tue dichiarazioni rimarranno disponibili sull'App per l'accesso per 1 anno. Potresti voler scaricare o stampare le tue dichiarazioni per riferimento futuro. Ti verrà addebitata una commissione (vedi Tariffa) se ci chiedi di fornire informazioni aggiuntive o di fornirle in modo diverso da come descritto qui.

## 14. MISURE DI SICUREZZA

14.1. È necessario utilizzare la Carta e il Conto in conformità con i termini e le condizioni stabiliti nel presente Accordo. Hai obblighi importanti di fare tutto ciò che è ragionevolmente possibile per mantenere il Conto e la Carta al sicuro e di informare Paynetics di qualsiasi perdita, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato della Carta o del Conto immediatamente dopo esserne venuti a conoscenza, come ulteriormente descritto di seguito.

### *I tuoi obblighi per mantenere il tuo Conto e la tua Carta al sicuro*

14.2. Ti verranno forniti o sarai in grado di impostare determinati dettagli di sicurezza (come il PIN della tua Carta ed eventuale password, passcode o altri dettagli di accesso che possono essere utilizzati per accedere o effettuare pagamenti con il proprio Conto o Carta tramite l'App. Devi:

14.2.1. adottare tutte le misure ragionevoli per mantenere al sicuro il proprio Conto, Carta e dati di sicurezza;

14.2.2. non annotare nessuno dei tuoi dati di sicurezza (come PIN o password) a meno che non sia fatto in modo da rendere difficile il riconoscimento da parte di qualcun altro;

14.2.3. non registrare dettagli di sicurezza come il PIN sulla Carta o conservare tali informazioni insieme alla Carta;

14.2.4. non divulgare e/o consentire a nessun altro (diverso dai fornitori autorizzati di servizi di informazioni sull'account o servizi di avvio di pagamento) di utilizzare in alcun modo i tuoi dati di sicurezza come identificatori utente, password o PIN;

14.2.5. mantieni la tua Carta e tutti i dispositivi personali (cellulari, computer, tablet) che possono essere utilizzati per accedere al tuo Account, alle tue Carte o ai tuoi dati di sicurezza al sicuro e non consentire a nessun altro di utilizzarli per effettuare pagamenti;

14.2.6. non scegliere dettagli di sicurezza come PIN o password per accedere alla Carta o al Conto facilmente indovinabili per qualcuno, come lettere o cifre che:

14.2.6.1. sono facilmente associati a te, ad esempio il tuo numero di telefono o la data di nascita;

14.2.6.2. sono parte dei dati impressi sulla Carta;

14.2.6.3. sono costituiti dalle stesse cifre (1111) o dalla sequenza di cifre correnti (1234); o

14.2.6.4. sono identici al PIN/password precedentemente selezionati.

14.2.7. utilizzare software antivirus, malware e spyware aggiornati e un firewall su qualsiasi dispositivo utilizzato per accedere all'Account o alle carte per ridurre il rischio di violazioni della sicurezza.

### ***Il tuo obbligo di informarci***

14.3. Se la tua Carta è stata trattenuta da uno sportello automatico, devi avvisare immediatamente Paynetics. Se Paynetics non è in grado di restituire la Carta Paynetics emetterà una nuova Carta per sostituirla.

14.4. È necessario informare immediatamente Paynetics Customer Relations Center (utilizzando i dettagli di contatto nella clausola 21) se:

14.4.1. la tua Carta viene smarrita, rubata o sottratta indebitamente; o

14.4.2. ritieni che ci sia stato un uso non autorizzato della tua Carta o Conto o che chiunque altro possa essere in grado di utilizzare o accedere al tuo Conto, Carta o dettagli di sicurezza per accedervi.

Paynetics farà ogni ragionevole sforzo per interrompere l'uso del Conto e/o della Carta bloccando i pagamenti con Conto e/o Carta dopo aver ricevuto una notifica da parte tua.

14.5. Paynetics può limitare, bloccare o disattivare la Carta o il Conto se:

14.5.1. Paynetics si preoccupa della sicurezza della Carta o del Conto o dei dettagli di sicurezza ad essi relativi;

14.5.2. Paynetics viene a conoscenza o sospetta che il Conto, la Carta o i dati di sicurezza ad essi relativi siano utilizzati in modo non autorizzato, illegale o fraudolento;

14.5.3. Paynetics ritiene ragionevolmente di doverlo fare per rispettare la legge o l'ingiunzione del tribunale in qualsiasi giurisdizione applicabile, le istruzioni fornite da un'organizzazione di carte o qualsiasi altra regola o obbligo applicabile a Paynetics;

14.5.4. il presente Accordo è risolto per qualsiasi motivo;

14.5.5. ci richiedi di farlo;

14.5.6. hai violato in modo sostanziale qualsiasi termine del presente Accordo.

14.6. Se possibile, ti informeremo prima di limitare, bloccare o disattivare il tuo Conto o Carta che lo faremo e il ragioni per questo. Se non siamo in grado di avvisarti in anticipo, ti avviseremo immediatamente dopo. Non ti avviseremo se ciò comprometterebbe le nostre misure di sicurezza o sarebbe illegale.

14.7. La tua Carta e/o Conto verranno sbloccati o riattivati (o sostituiti) il prima possibile dopo i motivi del blocco cessare di esistere.

### ***Comunicare con te in merito a frodi o minacce alla sicurezza***

14.8. Potremmo aver bisogno di contattarti urgentemente in caso di frode sospetta o effettiva o minacce alla sicurezza del tuo Conto, Carta e/o dettagli di sicurezza. A tal fine, potremmo utilizzare un SMS, un telefono, un'e-mail o un'altra procedura sicura. Quando ti contattiamo, potremmo anche fornirti informazioni su come puoi ridurre al minimo qualsiasi rischio per il tuo Conto, Carta o dettagli di sicurezza a seconda della natura della minaccia alla sicurezza. Ma lo farò **mai** chiederti di fornire i tuoi dettagli di sicurezza completi (come PIN, password o passcode) o chiederti di trasferire denaro su un nuovo conto per motivi di sicurezza.

## **15. RESPONSABILITÀ E RIMBORSI**

15.1. Devi notificare a Paynetics per iscritto qualsiasi pagamento non autorizzato o eseguito in modo errato sulla tua Carta o Conto senza indebito ritardo dopo essere venuto a conoscenza di tale pagamento non autorizzato o eseguito in modo non corretto e comunque entro e non oltre 13 mesi dalla data di addebito del pagamento sul proprio Conto. Puoi informarci di tali pagamenti non autorizzati o eseguiti in modo errato contattando il Centro relazioni con i clienti (consultare la clausola 21 per i dettagli).

- 15.2. Se ci notifici un pagamento non autorizzato o eseguito in modo errato in conformità con la clausola 15.1, potresti aver diritto ricevere un rimborso dei fondi come dettagliato di seguito. Paynetics verificherà l'autenticità del pagamento, la sua corretta registrazione e rendicontazione e se la transazione è stata interessata da un malfunzionamento tecnico o da un altro difetto.
- 15.3. Se hai diritto a un rimborso per un pagamento eseguito in modo errato o non autorizzato, ti rimborseremo il prima possibile al ricevimento della tua richiesta o di qualsiasi informazione aggiuntiva che potremmo richiedere al fine di indagare sul tuo diritto al rimborso. Tuttavia, se dopo averti rimborsato, la nostra indagine ci porta a ragionevolmente che non avevi diritto al rimborso, avremo il diritto di detrarre l'importo del rimborso da eventuali fondi sui conti che hai con noi e ci riserviamo il diritto di recuperare il valore del pagamento rimborsato con qualsiasi altro mezzo legale.

#### ***Pagamenti non autorizzati dal tuo Conto o Carta***

- 15.4. Se Paynetics stabilisce che non hai autorizzato un pagamento dal tuo Conto o utilizzando la tua Carta (ad esempio, qualcuno altrimenti fatto) e non vi sono ragionevoli motivi per sospettare che tu abbia agito in modo fraudolento, Paynetics rimborserà il valore del pagamento non autorizzato entro e non oltre la fine del giorno lavorativo successivo alla notifica a Paynetics del pagamento non autorizzato. Il rimborso includerà eventuali commissioni per ripristinare il tuo Account nella posizione in cui si sarebbe trovato se il pagamento non autorizzato non fosse stato effettuato. Paynetics può ritenerti responsabile fino a un massimo di £ 35 per i servizi forniti nel Regno Unito e di EUR 50 per i servizi forniti nell'UE sostenuti come perdite in relazione a pagamenti non autorizzati derivanti dalla perdita, furto o appropriazione indebita della tua Carta o dei dettagli di sicurezza prima dell'utente avvisa Paynetics.
- 15.5. Non avrai diritto al rimborso e sopporterai tutte le perdite, indipendentemente dal loro importo, relative ad un non autorizzato pagamento se:
- 15.5.1. il pagamento è stato da te autorizzato;
  - 15.5.2. hai agito in modo fraudolento;
  - 15.5.3. hai intenzionalmente o per negligenza grave non rispettato uno o più degli obblighi previsti dal presente Accordo (ad esempio, per quanto riguarda la sicurezza del tuo Conto e della tua Carta o per informarci di eventuali pagamenti non autorizzati).

#### ***Pagamenti non eseguiti o eseguiti in modo errato dal tuo Conto o Carta***

- 15.6. Se Paynetics non esegue o esegue in modo errato un pagamento dal tuo Conto o effettuato utilizzando una carta, Paynetics rimborsare tempestivamente l'importo del pagamento (comprensivo di eventuali commissioni per ripristinare il Conto o la Carta nella posizione in cui sarebbe stato come se il pagamento difettoso non fosse stato effettuato), a meno che Paynetics non dimostri che il prestatore di servizi di pagamento del destinatario ha ricevuto il pagamento (in in tal caso saranno responsabili). In questo caso, su tua richiesta, Paynetics farà ogni ragionevole sforzo per tracciare il pagamento e informarti sull'esito.
- 15.7. Paynetics non sarà responsabile per alcun pagamento eseguito in conformità con le istruzioni di pagamento da te fornite. Se la istruzione di pagamento che ci hai fornito era errata o incompleta (ad esempio, hai commesso un errore nel fornirci i dettagli dell'account del destinatario), Paynetics farà ogni ragionevole sforzo per recuperare l'importo del pagamento. Paynetics può addebitarti una commissione per tale recupero come indicato nella Tariffa. Se Paynetics non è in grado di recuperare l'importo del pagamento, Paynetics, su tua richiesta scritta, ti fornirà le informazioni pertinenti sul pagamento.

#### ***Pagamenti in ritardo o eseguiti in modo errato sul tuo Account***

- 15.8. Se Paynetics ha ricevuto un pagamento per il tuo Conto ma non ha eseguito o eseguito in modo errato il pagamento (per ad esempio, laddove Paynetics sia responsabile dell'accredito sul tuo Conto del pagamento ricevuto più tardi di quanto avrebbe dovuto essere), Paynetics accrediterà immediatamente sul tuo Conto l'importo corretto (includere eventuali commissioni per ripristinare il Conto nella posizione in cui si sarebbe trovato se il pagamento è stato eseguito correttamente e nei tempi previsti).
- 15.9. Se un pagamento viene ricevuto nel tuo Account in modo errato (ad esempio, per errore), Paynetics può, ove lo ritenga ragionevole per fare ciò, trattieni il pagamento e rispeditiscilo al mittente. In ogni caso, Paynetics è obbligata a fornire determinate informazioni al fornitore di servizi di pagamento del mittente su di te e sul pagamento per consentire loro di recuperare i fondi.

#### ***Pagamenti avviati dal beneficiario***

15.10. Se autorizzi un pagamento avviato da o tramite il beneficiario senza conoscere l'importo finale del pagamento (ad esempio, un pagamento con carta avviato dal commerciante al momento del noleggio di un'auto o della prenotazione di una camera d'albergo), hai il diritto di richiedere a Paynetics il rimborso di tale pagamento a condizione che siano soddisfatte tutte le seguenti condizioni:

15.10.1. hai chiesto un rimborso entro 8 settimane dalla data di addebito sul tuo Conto Paynetics;

15.10.2. al momento dell'autorizzazione all'esecuzione del pagamento non ne è stato specificato l'esatto importo; e

15.10.3. l'importo del pagamento ha superato l'importo che avresti potuto ragionevolmente aspettarti tenendo conto dei tuoi precedenti modelli di spesa, dei termini del presente Accordo e delle circostanze specifiche del caso. Se l'importo del pagamento è aumentato a causa del cambio di valuta quando è stato applicato il tasso di cambio di riferimento concordato con Paynetics, non sarà un motivo valido.

Su richiesta di Paynetics, è necessario fornire informazioni per dimostrare che le condizioni di cui sopra sono state soddisfatte.

15.11. Entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di rimborso o, ove applicabile, dalla ricezione delle ulteriori informazioni Paynetics richiesto, Paynetics rimborserà l'intero importo del pagamento o ti informerà del rifiuto di rimborsarlo, unitamente ai motivi di rifiuto e alle autorità a cui puoi sporgere denuncia se non accetti tali motivi. Il rimborso includerà l'intero importo del pagamento che risalirà alla data in cui è stato addebitato il tuo Account.

15.12. Non avrai diritto al rimborso di alcun pagamento avviato da o tramite il beneficiario quando:

15.12.1. hai dato il tuo consenso ad effettuare il pagamento direttamente a Paynetics; e

15.12.2. ove applicabile, Paynetics o il beneficiario ti hanno informato del pagamento imminente almeno 4 settimane prima della scadenza.

#### *Responsabilità generale*

15.13. Paynetics non sarà responsabile nei tuoi confronti per eventuali danni o perdite derivanti da o relativi a:

15.13.1. il mancato utilizzo della Carta o del Conto in conformità con il presente Accordo;

15.13.2. qualsiasi pagamento eseguito in conformità con le informazioni o le istruzioni da te fornite che fossero errate, inesatte o incomplete;

15.13.3. qualsiasi circostanza insolita o imprevedibile al di fuori del controllo di Paynetics, le cui conseguenze non possono essere evitate nonostante i migliori sforzi di Paynetics;

15.13.4. rifiuto di un commerciante, ATM o qualsiasi altra persona ad accettare la Carta o qualsiasi altro pagamento del Conto;

15.13.5. malfunzionamento di un dispositivo mobile o di altre apparecchiature, software o servizi necessari per il buon andamento tecnico di un'operazione che sfugge al controllo di Paynetics;

15.13.6. il rispetto dei requisiti legali o regolamentari applicabili o di eventuali regole o linee guida fornite dall'Organizzazione della Carta;

15.13.7. hai agito in modo fraudolento o con colpa grave;

15.13.8. perdita di reddito, avviamento, perdita di benefici o risparmi attesi;

15.13.9. qualsiasi perdita o danno che non sia un risultato diretto né una conseguenza diretta di una violazione del presente Accordo da parte di Paynetics; o

15.13.10. qualsiasi perdita o danno causato da un virus, diffusione di attacchi Denial of Service o altro tecnologicamente materiale dannoso che potrebbe infettare un computer o altro dispositivo o attrezzatura, programmi software, dati o altro materiale proprietario in relazione alla Carta, al Conto e al presente Accordo;

15.13.11. la qualità, la sicurezza, la liceità o qualsiasi altro aspetto dei beni e/o servizi acquistati tramite la Carta o Account o eventuali controversie insorte tra l'utente e il fornitore di tali beni/servizi;

15.13.12. Paynetics rifiuta di accettare o eseguire qualsiasi pagamento o limitando, bloccando o disattivando il tuo Conto e/o Carta in conformità con il presente Accordo;

15.13.13. perdita o danno al di fuori della responsabilità di Paynetics per legge.

15.14. Nessuno dei termini del presente Accordo limiterà o escluderà la responsabilità di Paynetics per frode, negligenza grave o qualsiasi altra responsabilità che non può essere esclusa o limitata dalla legge.

15.15. L'utente è responsabile dell'uso della Carta e del Conto in conformità con il presente Accordo. Sarai responsabile nei confronti di Paynetics per tutte le perdite e danni causati dal loro uso improprio e/o non conforme e non conforme al presente Accordo.

## **16. MODIFICHE AL PRESENTE ACCORDO**

16.1. Paynetics può apportare modifiche al presente Accordo, comprese le tariffe stabilite nella Tariffa, come indicato di seguito per motivi che possono includere (ma non sono limitati a):

16.1.1. modifiche ai prodotti o servizi o introduzione di nuovi prodotti o servizi ai sensi del presente Accordo;

16.1.2. il ritiro di una parte particolare dei nostri prodotti o servizi;

16.1.3. cambiamenti delle condizioni di mercato o dei costi operativi che incidono su Paynetics;

16.1.4. modifiche alla tecnologia, ai nostri sistemi e/o ai metodi di pagamento;

16.1.5. rendendo il presente Accordo più chiaro o più favorevole all'utente; o

16.1.6. modifiche a leggi o regolamenti pertinenti, o codici o regole che si applicano a Paynetics.

16.2. Paynetics ti avviserà di qualsiasi modifica al presente Accordo, inclusa la Tariffa, e la data in cui tali modifiche entreranno in vigore, pubblicando un avviso sul Sito e/o via e-mail, almeno 2 mesi prima dell'entrata in vigore delle modifiche. Paynetics può apportare modifiche immediate, senza preavviso, ai tassi di cambio utilizzati per convertire i pagamenti con Conto o Carta qualora tali modifiche siano il risultato di variazioni del tasso di riferimento che ti abbiamo comunicato o siano a te più favorevoli.

16.3. Se non approvi le modifiche al presente Accordo, hai il diritto di recedere dal presente Accordo gratuitamente da informare Paynetics prima che le modifiche abbiano effetto. Paynetics ti tratterà come se avessi accettato le modifiche, a meno che tu non informi Paynetics che non le approvi prima che diventino effettive.

## **17. DURATA DEL CONTRATTO. CANCELLAZIONE. RISOLUZIONE. PERIODO DI VALIDITÀ DELLA CARTA**

17.1. Il presente Accordo entrerà in vigore quando la tua richiesta sarà approvata da Paynetics. Il presente Accordo rimarrà valido fino a quando non sarà terminato in conformità con i suoi termini.

17.2. Puoi cancellare il tuo Conto e Carta e risolvere il presente Contratto entro 14 giorni dalla data di ricezione della conferma la tua richiesta è stata approvata da Paynetics contattando il Centro relazioni con i clienti. Non ti verrà addebitato alcun importo per la cancellazione entro questo periodo e i fondi nel tuo Conto ti verranno restituiti in conformità con la clausola 18. Non avrai diritto al rimborso di eventuali pagamenti e commissioni associati effettuati dal tuo Conto o utilizzando la Carta su alla data in cui notifichi a Paynetics l'annullamento.

17.3. Il presente Accordo può essere risolto da te:

17.3.1. notificando a Paynetics che non si accettano modifiche al presente Accordo in conformità con la clausola 16.3;

17.3.2. notificare a Paynetics l'annullamento del presente Accordo ai sensi della clausola 17.2;

17.3.3.fornire a Paynetics una richiesta scritta di risoluzione del presente Accordo in qualsiasi momento.

17.4. Il presente Accordo può essere risolto da Paynetics:

17.4.1.fornire un preavviso di 2 mesi per la risoluzione del presente Accordo;

17.4.2.immediatamente se:

17.4.2.1.l'utente viola un termine importante o viola costantemente le disposizioni del presente Accordo;

17.4.2.2.Paynetics ritiene ragionevolmente che il tuo Conto, Carta o uno qualsiasi dei suoi servizi venga utilizzato per scopi fraudolenti o scopi illegali o in modo non autorizzato o per Transazioni Vietate;

17.4.2.3.Paynetics è tenuta a conformarsi a qualsiasi legge o regolamento o requisito di un'autorità di regolamentazione o di un'organizzazione di carte;

17.4.2.4.Paynetics ritiene ragionevolmente che continuare a consentire l'utilizzo del Conto o della Carta possa causare Paynetics violare qualsiasi legge o regolamento applicabile, codice o altro obbligo ad esso applicabile o esporre Paynetics a qualsiasi azione avversa, censura, multa o sanzione da parte di qualsiasi autorità di regolamentazione, forze dell'ordine o altra agenzia governativa o Organizzazione di carte;

17.4.2.5.diventi fallito o muori;

17.4.2.6.negli altri casi previsti dalla legge o dal Contratto.

17.5. Se il presente Accordo viene risolto per qualsiasi motivo, il tuo diritto di utilizzare il Conto e la Carta verrà revocato, così come il tuo Conto verrà chiusa e la Card verrà disattivata. Tutte le commissioni e gli altri importi dovuti a Paynetics ai sensi dell'Accordo, se presenti, diventeranno pagabili al momento della risoluzione. Puoi richiedere la restituzione di eventuali fondi rimanenti sul tuo Conto in conformità con la clausola 18.

17.6. Sarai responsabile di tutti i pagamenti effettuati prima della risoluzione del presente Accordo, delle responsabilità che ne derivano e di qualsiasi altra cosa altri obblighi relativi all'uso e alla manutenzione del Conto o della Carta prima di tale risoluzione.

## **18. RISCATTO**

18.1. Puoi riscattare tutta o parte della moneta elettronica detenuta sul tuo Conto in qualsiasi momento per la durata del presente Accordo richiedendolo Paynetics per rimborsartelo. Dopo la risoluzione del presente Accordo, puoi solo richiedere di riscattare per intero la moneta elettronica rimanente sul tuo Conto. Puoi richiedere di riscattare la moneta elettronica contattando il Centro relazioni con i clienti. Dovrai fornire a Paynetics i dettagli di un account [che deve essere un account a tuo nome] su cui desideri che venga effettuato il rimborso e qualsiasi altro dettaglio che potremmo richiedere. Paynetics potrebbe chiederti di fornire una conferma soddisfacente della tua identità e indirizzo prima che venga effettuato il rimborso.

18.2. Tutti i riscatti saranno pagati nella valuta del tuo Conto in cui è detenuta la restante moneta elettronica da rimborsare, a un tasso di cambio in vigore al momento dell'elaborazione del rimborso.

18.3. Verrà addebitata una commissione di riscatto (vedi Tariffa) per coprire i costi di riscatto su ciascuna richiesta di riscatto se:

18.3.1.il rimborso è richiesto prima della risoluzione del presente Accordo per qualsiasi motivo;

18.3.1.1.l'utente risolve il presente Accordo prima di qualsiasi data di risoluzione concordata; o

18.3.1.2.il rimborso è richiesto più di un anno dopo la data di risoluzione del presente Accordo.

18.4. La commissione di rimborso (vedi Tariffa) non verrà addebitata per il rimborso richiesto:

18.4.1.1. alla risoluzione del presente Accordo o fino a un anno dopo tale data;

18.4.1.2. quando annulli il presente Accordo in conformità con la clausola 17.2.

18.5. Paynetics non rimborserà il valore residuo della moneta elettronica sul tuo Conto se effettui la richiesta di riscatto di più di 6 anni dalla data di risoluzione del presente Accordo.

## 19. RECLAMI

19.1. Se desideri presentare un reclamo sui servizi Paynetics ai sensi del presente Accordo, puoi farlo contattando il Cliente Paynetics Centro Relazioni.

19.2. Puoi trovare maggiori informazioni su come gestiamo i reclami sul sito web. Ti forniremo una copia del ns procedura di reclamo su tua richiesta o se riceviamo un reclamo da parte tua. Nella maggior parte dei casi, Paynetics esaminerà il tuo reclamo e fornirà una risposta completa entro 15 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo. In circostanze eccezionali, qualora Paynetics non sia in grado di rispondere in modo completo al tuo reclamo entro tale termine, Paynetics ti invierà una risposta di attesa con le ragioni del ritardo e il termine entro il quale riceverai una risposta completa, che in ogni caso sarà entro 35 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo.

19.3. Laddove i servizi di pagamento previsti dal presente Accordo siano forniti nel Regno Unito, se Paynetics non fornisce una risposta completa il tuo reclamo entro il termine di cui sopra o non ha risolto il tuo reclamo in modo soddisfacente per te, puoi riferire i tuoi reclami al Financial Ombudsman Service (Exchange Tower, Londra E14 9SR, telefono 0800 023 4567 , email [reclamo.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:reclamo.info@financial-ombudsman.org.uk) ). I dettagli del servizio offerto dal Financial Ombudsman Service sono disponibili all'indirizzo [www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk) .

19.4. Se i servizi di pagamento previsti dal presente Accordo sono forniti nel SEE, se Paynetics non fornisce una risposta completa il tuo reclamo entro il termine di cui sopra o non ha risolto il tuo reclamo in modo soddisfacente per la tua soddisfazione, puoi deferire i tuoi reclami al Comitato di conciliazione delle controversie sui pagamenti con la Commissione per la protezione dei consumatori (1000, Sofia, 1 Vrabcha Str, fl. 4, Bulgaria). I dettagli del servizio offerto dal Comitato di conciliazione per le controversie sui pagamenti sono disponibili all'indirizzo [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg) e <https://abanksb.bg/pkps/pkps-contacts-En.html>.

## 20. VARIE

20.1. Laddove i servizi di pagamento previsti dal presente Accordo siano forniti nel Regno Unito, il presente Accordo sarà regolato dalla legge inglese. Eventuali controversie relative al presente Accordo saranno definitivamente risolte dal tribunale inglese.

20.2. Laddove i servizi di pagamento previsti dal presente Accordo siano forniti nel SEE, il presente Accordo sarà disciplinato dalla legge bulgara. Eventuali controversie relative al presente Accordo saranno definitivamente risolte dal tribunale bulgaro.

20.3. Paynetics può trasferire o cedere i propri diritti e obblighi ai sensi del presente Accordo a un'altra società o individuo in qualsiasi momento. Se il trasferimento significa che un'altra organizzazione ti fornirà i servizi ai sensi del presente Accordo anziché Paynetics, Paynetics ti comunicherà il trasferimento e la data in cui il trasferimento avrà effetto. Salvo diversamente specificato nell'avviso, i termini del presente Accordo saranno vincolanti per l'utente e il cessionario come se il cessionario fosse la parte originaria del presente Accordo dalla data di entrata in vigore del trasferimento. Ciò non pregiudicherà nessuno dei tuoi diritti legali relativi al presente Accordo o ai servizi forniti ai sensi dello stesso.

20.4. Non puoi trasferire o cedere alcuno dei tuoi diritti e obblighi ai sensi del presente Accordo a un altro individuo o società senza il previo consenso scritto di Paynetics.

20.5. Se un tribunale o un'autorità competente stabilisce che una determinata disposizione dell'Accordo (o qualsiasi parte di qualsiasi disposizione) non è valida, illegale o inapplicabile, tale disposizione (o parte di essa) sarà considerata inesistente nella misura necessaria, ma la validità e l'applicabilità di tutte le altre disposizioni dell'Accordo non saranno pregiudicate.

## 21. CENTRO RELAZIONI CON IL CLIENTE

21.1. Puoi contattare Paynetics Customer Relations Center utilizzando i dettagli di contatto indicati di seguito. A fini di monitoraggio, potremmo registrare qualsiasi conversazione con il Centro relazioni con i clienti.

21.1.1. Contattaci per i nostri servizi (aperto dalle 9:00 alle 18:00, CET, dal lunedì al venerdì):

21.1.1.1. per telefono: (+44) 2392 16 0336

21.1.1.2.via e-mail: [crm@fin-pay.uk](mailto:crm@fin-pay.uk)

21.1.1.3.scrivendo a 20-22 Wenlock Road, Londra Inghilterra N1 7GU

21.1.1.4. tramite chatbot online: [gipay.eu](https://gipay.eu)

21.1.2. Segnala lo smarrimento, il furto o l'appropriazione indebita di Carte o altri accessi non autorizzati al tuo Conto (disponibile 24 ore al giorno):

21.1.2.1.Tramite l'app;

21.1.2.2.Via +44 20 3769 8510